

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 SEBAGAI DASAR PENERAPAN SIMPUL SDA DI PUSAT
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Noor Maulida Rusgianti

1607274

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 SEBAGAI DASAR PENERAPAN SIMPUL SDA DI PUSAT
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)**

Oleh

NOOR MAULIDA RUGIANTI

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Noor Maulida Rusgianti

Universitas Pendidikan Indonesia

2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak
ulang, fotocopy, atau cara lainnya tanpa seizin dari penulis.

Noor Maulida Rusgianti, 2020

*EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 SEBAGAI DASAR
PENERAPAN SIMPUL SDA DI PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR
(PUSAIR)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Noor Maulida Rusgianti (1607274)

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 SEBAGAI DASAR PENERAPAN SIMPUL SDA DI PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)

disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik:

Bandung, 14 Juli 2020

Pembimbing Skripsi



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.

NIP. 197406272001121001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/tanggal : Rabu, 26 Agustus 2020
Waktu : 09.00 s.d. Selesai
Tempat : *Zoom Meeting* (Secara Daring)

Susunan panitia :

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 196110221986031002

Sekretaris : Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M..Si.
NIP. 1947406272001121001

Penguji : 1. Dr. Hj. Nani Imaniyati, M.Si.
NIP. 196101061987032002
2. Drs. Hendri Winata, M.Si
NIP. 196206171988031003
3. Dr. Rasto, M.Pd
NIP. 197207112001121001

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 SEBAGAI DASAR PENERAPAN SIMPUL SDA DI PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)

Oleh:

Noor Maulida Rusgianti

1607274

Skripsi ini dibimbing oleh:

Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

Penelitian ini dilakukan di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR). Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang ada di Puslitbang SDA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, studi dokumentasi dan wawancara. Penerapan persyaratan yang ada disetiap klausul ISO 9001:2015 di Puslitbang SDA berada pada kategori efektif akan tetapi berdasarkan fakta masih ada beberapa ketidaksesuaian yang ditemukan pada saat pelaksanaan Audit Internal tahun 2019. Adapun dalam pemenuhan persyaratan standar ISO 9001:2015 dilakukan dari klausul 4 sampai 10 sehingga aspek yang diamati dalam penerapan implementasi ISO 9001:2015 di PUSAIR itu sendiri teridiri dari klausul konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, pendukung, operasional, evaluasi kinerja dan peningkatan. Hambatan dalam pengimplementasian antara lain saat pelaksanaan audit internal dan kurangnya minat baca pegawai sehingga kurang pemahaman mengenai ISO yang lebih mendalam. Faktor pendukung yang di rasakan Puslitbang SDA adalah komitmen manajemen dan seluruh karyawan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, infrastruktur sarana dan prasarana yang memadai, kerjasama tim, komunikasi, mempunyai tugas dan fungsi yang jelas sesuai dengan Permen PUPR Nomor 15 tahun 2015 dan adanya peraturan yang mengatur mengenai penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION OF ISO 9001: 2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS A BASIS FOR THE IMPLEMENTATION OF SIMPUL SDA IN PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)

By:

Noor Maulida Rusgianti

1607274

The paper is guided by:

Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

This research was conducted in Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR). The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Implementation of the ISO 9001:2015 Quality Management System in the Puslitbag SDA. The method used in this study was a descriptive method and qualitative approach. Data collection techniques in this study were using observation, documentation study and interviews. The implementation of the requirements in each ISO 9001:2015 the clause in Puslitbang SDA was in the effective category, but based on the facts there are still some nonconformity found during the implementation of Internal Audit in 2019. The fulfillment of ISO 9001:2015 standards was carried out from clauses 4 to 10 so that the aspects observed in the implementation of ISO 9001:2015 implementation itself consisted of clauses, context of organizational, leadership, planning, support, operations, performance evaluation and improvement. The obstacles in implementing, among others when carrying out internal audits and a lack of interest in reading employees so that they lack a deeper understanding of ISO. The supporting factors were felt by Pslitbag SDA was management's commitment and all employees in implementing the Quality Management System, adequate infrastructure and facilities, teamwork, communication, having clear duties and functions in accordance with Minister of PUPR Regulation No. 15 2015 and the existence of regulations governing regarding the application of the Quality Management System.

Keywords: *Effectiveness, Quality Management System, ISO 9001:2015*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Konsep Efektivitas.....	8
2.1.2 Konsep Dasar Sistem Manajemen Mutu	10
2.1.3 Konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	14
2.1.4 Konsep Dasar SIMPUL SDA (Sistem Integrasi Manajemen Mutu Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air).....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian.....	36

3.2 Desain Penelitian	36
3.2.1 Metode Penelitian	36
3.2.2 Konsep Penelitian	37
3.2.3 Subjek Penelitian	44
3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	45
3.2.5 Instrumen Penelitian	49
3.2.6 Teknik Analisis Data	50
3.2.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil dan Sejarah PUSAIR	54
4.1.2 Visi dan Misi PUSAIR	54
4.1.3 Struktur Organisasi	55
4.1.4 Data Informan.....	55
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Konteks Organisasi.....	58
4.2.2 Kepemimpinan	60
4.2.3 Perencanaan	65
4.2.4 Pendukung	66
4.2.5 Operasi.....	71
4.2.6 Evaluasi Kinerja	74
4.2.7 Peningkatan	76
4.3 Pembahasan.....	79
4.3.1 Proses Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	79

4.3.2	Gambaran Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	85
4.3.3	Hambatan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 serta Solusinya.....	90
4.3.4	Faktor Pendukung Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Tahapan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	23
Gambar 2. 2	Siklus PDCA yang dikaitkan dengan Klausul dalam ISO 9001:2015	28
Gambar 3. 1	Komponen dalam Analisis Data Model Interaktif.....	51
Gambar 3. 2	Triangulasi Teknik Analisis Data	53
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR).....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Perbedaan Prinsip manajemen Mutu ISO 9001: 2008 vs ISO 9001: 2015	19
Tabel 2. 2	Klausul dalam ISO 9001:2015	21
Tabel 2. 3	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1	Konsep Variabel	38
Tabel 3. 2	Jadwal Rencana Kegiatan Wawancara.....	46
Tabel 3. 3	Lembar Observasi.....	47
Tabel 3. 4	Daftar Dokumen Penerapan SIMPUL SDA ISO 9001:2015	49
Tabel 4. 1	Data Informan.....	55
Tabel 4. 2	Checklist Aspek Konteks Organisasi	59
Tabel 4. 3	Checklist Aspek Kepemimpinan	61
Tabel 4. 4	Checklist Aspek Perencanaan.....	65
Tabel 4. 5	Checklist Aspek Pendukung.....	66
Tabel 4. 6	Checklist Aspek Operasi	71
Tabel 4. 7	Checklist Aspek Evaluasi Kinerja	74
Tabel 4. 8	Checklist Aspek Peningkatan	77

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, H. (2014). Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 21(1), 100–110.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Maajemen Mutu ISO 9001:2015*. Tangerang Selatan: Wana Aksara.
- ETI Group. (2014). *Implementing an ISO 9001 Quality Management System*. Retrieved from www.etigroupusa.com
- Fitriani. (2018). SIKLUS PDCA DAN FILOSOFI KAIZEN. *Jurnal Manajemen Pendidika Islam*, 7(1), 625–640.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hesti, R. R. (2019). *Studi Deskriptif Implementasi ISO 15489:2016-Record Management di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Hoyle, D. (2018). *ISO 9000 Quality System Handbook, Increasing the Quality of an Organization's Outputs* (7th ed.). New York: Routledge.
- ISO TC 176. (2009). ISO (International Organization for Standardization). Retrieved from <https://www.iso.org/home.html>
- ISO TC 176. (2015). Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan.
- MANUAL MUTU SIMPUL SDA. (2019).
- Meleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, D. C., & Achmadi, D. H. A. (2007). *Metodologi Penelitian* (8th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putri, R. (2016). *Efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di MAN 2 Model Pekanbaru*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rahman, W. T. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada karyawan PT PJB Unit Pembangkit MUara Karang)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Respati, H. (2002). Studi Teoritis ISO 9000 dan TQM : Substitusi atau Komplementer? *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 203–217.
- Sedarmayanti. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setioko, S. (2018). Dinamika Kepegawaian dan Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal TAPIS*, 14(02).
- Simanjuntak, M. R. A., & Suawa, S. S. (2014). Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat. *Urnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 92–102.
- Sindhuwinata, O. E., & Felecia. (2016). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 : Studi Kasus. *Jurnal Tirta*, 4(2), 183–190.
- Steers, R. M. (2006). *Efektivitas Organisasi* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, P. D. (2006). *Metode Penelitian Administratif* (14th ed.). Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Suryana, D., Utami, A. R., & Bangsawan, H. T. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Mendukung Pemasaran (Studi Pabrik Baja Tulangan Beton dengan Proses Re-Rolling atau Hasil Canai

- Panas Ulang). *Jurnal Teknologi Proes Dan Inovasi Industri*, 4(1), 29–36.
- Syarifudin, A., Pandie, D. D. W., & Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 19(1), 73.
- Yahya, S., & Goh, W.-K. (2001). The Implementation of an ISO 9000 Quality System. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(9), 941–966.
- Yuri M.Z., & Nurcahyo, R. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta Barat: , PT Indeks Permata Puri Media.